

REVISTA DA

APM

REGIONAL PIRACICABA



Nov/Dez de 2023

Edição nº 183

ASSOCIATIVISMO

NOVOS DIRIGENTES DA REGIONAL CONTAM SUAS PERSPECTIVAS PARA O TRIÊNIO



TECNOLOGIA

Transformação digital da jornada do paciente

ARTIGO

Qualidade do atendimento é vantagem competitiva

CINEMA

Assassinos da lua das flores, o épico de Scorsese

🔍 | Invista no seu negócio com quem você já confia!

Expanda seu negócio...

Inicie seu negócio...

Agentes do desenvolvimento do mercado imobiliário.


FRIASNETO
for business

 (19) 3372.5000
friasneto.com.br

REVISTA DA

APM

REGIONAL PIRACICABA

Av. Centenário, 546 – São Dimas
Piracicaba (SP)
CEP 13416-000
apmpiracicaba.org.br

DIRETORIA 2023-2026**Presidente:** Douglas Yugi Koga**Vice-presidente:** Alex Gonçalves**Secretário:** Antonio Ananias Filho**Tesoureiro:** Rafael Angelo Tineli**Diretor de Defesa Profissional:** Fábio Eduardo Pessotti**Diretor Cultural e Científico:** Jorge Luiz Martins**Diretora Social:** Ivo de Paula Toledo Júnior**CONSELHO FISCAL****Titulares**

Anderson Roberto Guerra

Antonio Sérgio Aloisi

José Luiz Coelho Sinhorette

Suplentes

Ana Lúcia Stipp Paterniani

Eduardo Zucchi

Juliano Borges Barra

DELEGADOS

Miki Mochizuki

Ricardo Tedeschi Matos

REVISTA DA APM PIRACICABA

Edição nº 183 - Nov/Dez de 2023

Diretor Executivo da Revista

Douglas Yugi Koga

Redação

Departamento de Comunicação da

APM Estadual

Diretores

Marcos Cabello dos Santos

Renato Azevedo Júnior

Coordenadora de Comunicação

Giovanna Rodrigues (Mtb. 52.311/SP)

Jornalista

Julia Rohrer (Mtb. 93.302/SP)

Alessandra Sales (Mtb. 57.700/SP)

Estagiário

Ryan Felix

Mídias Sociais

Marcelo Brito e Sabrina Trivellato

Diagramação

Planeta W

Os artigos, publicidade e conteúdo da revista são de
responsabilidade de seus autores.

Distribuição eletrônica gratuita.




 /APMPiracicaba

Por que Novos Horizontes?

É ano de 2024 e antigos e novos desafios se põem presentes. O associativismo tem passado por dificuldades em várias esferas e níveis. Notamos isso com os movimentos coletivos se esforçando para se reinventar e tornar-se importantes para seus seguidores. Parece-me que as pessoas assumiram que alguns carecem de importância devido a uma real falta de percepção de benefício direto. Em parte, por culpa das próprias associações e em parte pela nossa nova maneira de olhar o mundo através de lentes e aparelhos.

A humanidade tem passado por mudanças e as pessoas têm trazido um olhar mais prático e de certa forma mais egoísta para seu cotidiano. Isso, com toda razão, se formos considerar o jeito que o mundo vem se apresentando. Mesmo que as redes sociais tenham ampliado nosso alcance para outros indivíduos, o nível de intimidade se tornou superficial e a dura realidade ficou oculta, para nossa vergonha e sofrimento solitário.

Por isso mesmo, Novos Horizontes. Temos que vislumbrar uma nova maneira de encarar as realidades do mundo, resgatar a importância do coletivo e trazer a percepção para os associados da mais valia da história que foi escrita e daquela que queremos escrever.

Mas, um ensinamento que não pode ser esquecido é: sozinhos não fazemos nada. Precisamos que as pessoas estejam coletivamente unidas em torno de uma causa e transformá-la em metas e objetivos. Com isso, trazer de dentro um anseio, uma motivação para que possamos ser as ferramentas para fazer aquilo que nossa vocação nos fez ser médicos.

Neste sentido, essa Diretoria traz para a Associação Paulista de Medicina – Piracicaba um olhar que se baseia na participação e no envolvimento não somente dos médicos piracicabanos, mas também das demais cidades que compõem a nossa Regional - Águas de São Pedro, Cerquillo, Charqueada, Conchas, Laranjal Paulista, Pereiras, Rio das Pedras, Santa Maria da Serra, São Pedro e Tietê.

Complementarmente, precisamos ser transgeracionais. Trazermos os médicos jovens e estudantes, pois é para eles que moldamos o mundo, e não será com uma visão unigeracional que conseguiremos inovar e modernizar a profissão, extrapolando seu aspecto técnico e sua relevância social.

Outra ação será dar valor real ao patrimônio dos médicos que labutam de sol a sol e que precisam ver exatamente como seu investimento na Associação tem sido utilizado e convertido em benefício para a classe e para o indivíduo profissional. Precisamos de ações que preservem o patrimônio e valorizem essa profissão que tanto demora para se formar e lançar-se ao mercado.

Finalmente, mas não que o assunto esteja esgotado, devemos estabelecer um diagnóstico do que realmente o médico espera da Associação. Seja em nível local, regional, estadual e/ou nacional. Quais são suas expectativas e o que ele de fato precisa que façamos pela coletividade e por ele mesmo?

Estamos com um cronograma de ações para 2024 na APM Piracicaba, culturais, sociais, científicas e políticas, e iremos nos articular com outras Regionais para um movimento fortalecido e nos fazermos importantes e significativos na vida dos médicos, pois esse é o objetivo da APM - servir aos médicos e melhorar a sociedade.

Foto: arquivo APM



Douglas Yugi Koga

Presidente da Associação Paulista de Medicina - Piracicaba
CRM-SP: 91.582 - Especialista em Cirurgia Geral e do Aparelho
Digestivo e Coloproctologia (RQE-SP: 24.239, 24.240 e 24.241)

NOVAS OPORTUNIDADES

Um novo ano teve início, trazendo consigo a possibilidade de recomeço. Diante das páginas em branco deste novo futuro, temos a oportunidade de crescer, prosperar e evoluir em nossas melhores versões. Neste sentido, a Associação Paulista de Medicina – Piracicaba também passa por uma nova etapa.

Em novembro, a entidade deu às boas-vindas aos novos membros da Diretoria para o triênio 2023/2026. E nas próximas páginas, nossos leitores poderão acompanhar alguns detalhes sobre a cerimônia de posse dos novos diretores, bem como conferir quais são as perspectivas deles para esta nova fase.

Dentre as matérias que contemplam esta edição da nossa revista, está uma especial sobre Tecnologia, retratando de que maneira a transformação digital vem influenciando diretamente a experiência do paciente e, assim, garantindo mais eficiência na assistência.

Empreendedorismo e liderança feminina também aparecem em foco. Por isso retratamos a palestra sobre este tema apresentada durante a 5ª edição do Global Summit Telemedicine & Digital Health APM, em que profissionais compartilharam suas experiências sobre o que é ser mulher em um cenário majoritariamente masculino.

No artigo, assinado por Luiz Carlos Di Serio e Eliana Zanatta, destaque para as expectativas dos pacientes durante as consultas e como promover um atendimento de qualidade a todos.

Já a seção Coluna de Cinema traz a resenha do filme “Assassinos da Lua das Flores”, do célebre diretor Martin Scorsese. O longa tem um elenco de peso, que conta com Leonardo DiCaprio, Lily Gladstone e Robert De Niro, e uma história eletrizante sobre misteriosos assassinatos ocorridos na tribo indígena de Osage, no estado americano do Oklahoma.

Boa leitura!

Sumário

- 3. Palavra do Presidente**
- 4. Editorial**
- 6. Associativismo**
Posse da nova Diretoria para a gestão 2023/2026
- 10. Tecnologia**
Transformação digital da jornada do paciente garante mais eficiência na assistência
- 12. GS Mulheres**
Global Summit APM coloca em pauta o empreendedorismo e a liderança feminina
- 14. Artigo**
O seu atendimento ao cliente é realizado para ele voltar ou buscar alternativa?
- 16. COLUNA DE CINEMA**
Assassinos da Lua da Flores: O épico de Scorsese!
- 18. Notas**
- 19. Aniversariantes**

Malu, como faço para consultar meus exames?

Os resultados de seu exame podem ser acessados em...



Malu, a nova assistente virtual da Unimed Piracicaba.



**Acesse pelo WhatsApp
0800 774 7775**

Agendamento • Boleto • Guia médico • Status Autorização de Guia • Cartão virtual
Resultados de exames • Opinião do beneficiário • Informações do plano
Cancelar agendamento • Informações

Posse da nova Diretoria para a gestão 2023/2026

Novos representantes da APM Piracicaba contam suas perspectivas para o próximo triênio

Julia Rohrer e Ryan Felix*



Na noite do dia 26 de outubro, a Associação Paulista de Medicina - Piracicaba realizou a cerimônia de posse da Diretoria que administrará a Regional no triênio 2023/2026. Durante o evento, o antigo presidente, Ricardo Tedeschi Matos, recepcionou o colega e novo presidente da APM Piracicaba, Douglas Yugi Koga.

Koga, por sua vez, expressou a sua gratidão, agradecendo às pessoas presentes no encontro, e sobretudo à sua família pelo apoio. "Sem minha família, mesmo fisicamente longe, que sempre me apoiou em todos os momentos, sejam eles fáceis ou difíceis, eu não estaria aqui hoje."

Em trechos do seu discurso, o novo presidente ressaltou o valor que o associativismo tem para a comunidade médica, e que hoje encontra-se tão escasso. "Quando

nos organizamos em associações é porque encontramos algo em comum, algo que entendemos profundamente para defender a integridade e desempenho das causas. Nos unimos, pois sabemos que unidos temos mais força. Mas a falta de entusiasmo nessa seara [no associativismo] é evidente, principalmente em alguns mais jovens", argumentou.

Por fim, ele apresentou alguns pilares e metas que pretende estabelecer durante a sua gestão: "É através da amizade, crença e gratidão que construiremos o edifício social que tanto queremos".

Além dele, para esta edição da **Revista da APM Piracicaba**, alguns novos integrantes da Diretoria da Regional deixaram um resumo de suas perspectivas, que você confere a seguir. 🏹

“Acho que existe uma necessidade de trazer continuidade. Eu acredito muito na questão de agradecermos sempre as pessoas que semearam e estamos colhendo frutos agora, então não podemos esquecer de quem já fez parte e manteve a Associação viva. Nós temos a visão de futuro e o meu grande objetivo é que consigamos renovar a Associação Paulista de Medicina - Piracicaba e torná-la geograficamente representativa, não deixando ninguém esquecido, trazer todos para essa importante instituição para que possamos nos tornar mais fortes, termos relevância e conseguirmos ser ouvidos em todas as instâncias de representação para trazermos modificações sociais a favor da Medicina.”



Douglas Yugi Koga
• Presidente

“A minha maior expectativa é que o número de associações aumente a sua representatividade e que também tenha diversidade, fazendo superar mais o perfil dos novos médicos – que hoje correspondem à maioria dos profissionais que estão chegando ao mercado.”



Alex Gonçalves
• Vice-presidente

“Minhas expectativas em relação à nova gestão são muito boas, pois diante da renovação e do rejuvenescimento da Diretoria, podemos esperar que a APM Piracicaba mantenha sua hegemonia à frente da área médica. A Associação tem muito a ganhar com a nova gestão, pois novas ideias e engajamento renovado fazem a diferença em tempos atuais.”



Antonio Ananias Filho
• Secretário

“A Associação Paulista de Medicina – Piracicaba está de cara nova, com representação médica de todos os hospitais da cidade. Vamos trabalhar para trazer mais colegas associados, buscar parcerias para o Clube de Benefícios aos associados e, junto à sociedade, promover eventos e divulgação da Saúde na região.”



Fábio Eduardo Pessotti
• Diretor de Defesa Profissional

“Primeiro, vamos tentar lutar para uma qualificação melhor para os novos médicos em termos de ensino. Hoje, nós temos no Brasil muitas faculdades de Medicina, o que é um exagero, defendo a teoria de que quando a quantidade é grande, a qualidade cai. Precisamos fazer alguma coisa em prol do médico, já que somos uma Associação, com ensinamentos, utilizando a estrutura da nossa sede para exposições, cursos e palestras, aprimorando mais o ensinamento. Além disso, unir mais a classe médica, que está bem desunida. Para mim, isso seria muito legal.”



Jorge Luiz Martins
• Diretor Cultural e Científico

“As minhas expectativas são as melhores possíveis. Na cerimônia de posse, o discurso do doutor Douglas e do doutor Ricardo foi bem valioso e com bastante conteúdo, no sentido de valorizar o papel do médico na sociedade, na questão da humanização e trazer um pouco a participação dos médicos da cidade junto à APM Piracicaba. Dar sequência ao excelente trabalho que o doutor Ricardo fez e poder acrescentar algo nestes três anos para a Medicina e para a nossa sociedade aqui de Piracicaba.”



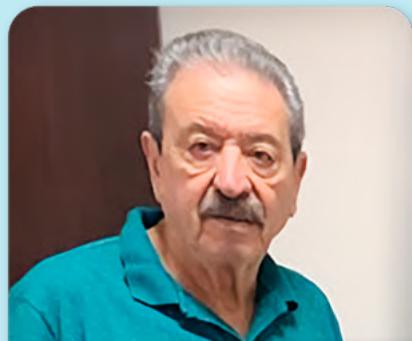
Ivo de Paula Toledo Júnior
• Diretor Social

“Das atividades que realizamos, a que mais pegou foi o Cine Debate, e que pretendemos continuar realizando. A cada dois meses, mais ou menos, temos realizado e pretendemos continuar. Acho que está dentro da proposta das últimas Diretorias e que eu penso ser da atual também, de abrir a nossa casa para a comunidade, trazer a classe médica, aproximar os médicos, e isso tem acontecido. O pessoal participa bastante. Quero colaborar na medida do possível no que eu puder com a atual Diretoria e com o nosso atual presidente, no que for aparecendo e eu puder ajudar.”



Ana Lúcia Stipp Paterniani
• Conselho Fiscal

“Eu acho que como previsão para a nova Diretoria é continuar com o mesmo bom trabalho que estava sendo feito na gestão anterior. A minha função nesta nova jornada é no Conselho Fiscal, portanto, nós vamos controlar, observar e cuidar das finanças da APM Piracicaba.”



Antonio Sérgio Aloisi
• Conselho Fiscal

“A nossa luta é para tentar escutar a classe médica e saber o que podemos fazer para melhorar o atendimento aos pacientes, o tornando mais humanizado. Precisamos levar ao poder público o que está faltando e acolher melhor o paciente – que precisa de um acolhimento que vai além da dor física, mas que também foque na dor emocional. A Saúde é multidisciplinar e o médico, sozinho, não pode fazer nada, então se cada um de nós nos unirmos e conseguirmos escutar a população e as suas queixas, conseguiremos batalhar para darmos um retorno melhor.”



Eduardo Zucchi
• Conselho Fiscal

“A medicina e os médicos vêm passando por inúmeras transformações nos últimos anos, em um ritmo muito acelerado. Questões como a incorporação de novas tecnologias preventivas; o aumento do número de faculdades de Medicina em detrimento de um planejamento; a falta de vagas de residência médica; a judicialização da Saúde, para citar as questões de maior relevância, são desafios postos e que necessitam reflexão, discussão, definições de ações, execução e controle a curto e longo prazos. O que podemos prometer é empenho para lidar com essas questões! Serão três anos de empenho!” •



Miki Mochizuki
• Delegado

*Sob supervisão de Giovanna Rodrigues

sisprimedobrasil.com.br

Solidariedade sem fronteiras

A Sisprime do Brasil apoia **Médicos Sem Fronteiras**.

Quando cooperamos, **fazemos a diferença**.

A Sisprime do Brasil é a primeira cooperativa de crédito do país a apoiar **Médicos Sem Fronteiras**, uma organização que leva cuidados de saúde a pessoas afetadas por graves crises humanitárias.

Junte-se a nós e **seja um doador!**



Leia o código ao lado e **saiba como doar**.



Transformação digital da jornada do paciente garante mais eficiência na assistência

Inovações, como a inteligência artificial, podem ajudar a impulsionar o atendimento humanizado

Fabiane de Sá (assessoria de imprensa do Global Summit Telemedicine & Digital Health APM)

A experiência do paciente tem início desde quando ele identifica algum sintoma, ou quando realiza uma consulta por prevenção, ou por necessidade. Oferecer um atendimento humanizado, que respeite as queixas do indivíduo e que, ao mesmo tempo, seja eficiente e ágil, é ainda mais desafiador com a transformação digital da Saúde. Fato que evidenciou a preocupação com a jornada do paciente, que precisa ser cuidadosamente pensada, ainda mais com as mudanças de comportamento trazidas pela tecnologia.

Carlos Joussef, presidente da Unimed Piracicaba, explica que as novas tecnologias voltadas à transformação digital da jornada do paciente garantem maiores níveis

de eficiência, com agilidade. Por meio delas, é possível acessar informações importantes rapidamente, integrando dados de diversos sistemas e organizando-os de forma rápida e intuitiva.

“Com isso, é possível tomar decisões mais assertivas e garantir agilidade no atendimento, reduzindo custos e melhorando o cuidado ao paciente”, afirma Joussef, que aponta como principais inovações para a jornada do paciente:

- o serviço de Telemedicina, que permite a consulta de qualquer lugar e momento por meio de videochamada;

- o prontuário eletrônico, com integração com sistemas laboratoriais e de imagem, apoiando o diagnóstico;
- consulta da liberação de guias do plano de Saúde, via aplicativo do paciente;
- assinatura de documentos administrativos e assistenciais, por meio de tablets, melhorando a segurança e integrando-os ao prontuário eletrônico;
- agendamento de consultas e exames via chatbot;
- assistentes virtuais beira leito, com automação nos quartos de internação;
- recebimento dos exames de ultrassom obstétricos, via WhatsApp, facilitando o registro e compartilhamento pelas pacientes;
- inteligência artificial (IA) integrada ao prontuário do paciente, apoiando o diagnóstico e levando em conta todos os dados do seu histórico; entre outras.

“O que todas essas tecnologias têm em comum é o objetivo de melhorar a jornada dos pacientes nos serviços de Saúde, com maiores níveis de comodidade, agilidade e segurança”, destaca.

Relação médico-paciente

As inovações trouxeram diversas modificações para a área da Saúde ao longo de sua história. Tanto na forma como os médicos se relacionam com os pacientes quanto na própria gestão das instituições. Para o dirigente da cooperativa médica, que é ginecologista e obstetra, as tecnologias se consolidaram como ferramentas para a construção da relação entre o médico e o paciente, já que por meio delas os pacientes conseguem obter uma jornada nos serviços de Saúde com mais comodidade e agilidade, ao passo que os médicos, com mais informações, são capazes de tomar melhores decisões.

“Desta forma, é possível um diagnóstico eficaz aos pacientes e a prescrição de cuidados personalizados, levando em conta o histórico e impulsionando, com isso, a segurança deles”, ressalta o presidente da Unimed Piracicaba.

Mas como usar a tecnologia e realizar um atendimento humanizado? Inovações como a IA, segundo o médico, até o momento, não são capazes de substituir os

humanos no contexto de cuidado à Saúde. Pelo contrário, todas elas, até agora, ajudam a impulsionar o atendimento humanizado. “Agilizando atividades administrativas, como o agendamento de consultas e exames, e analisando todos os dados do histórico e exames, por exemplo, as tecnologias otimizam o tempo dos profissionais da Saúde, que podem dedicar a maior parte dele ao cuidado dos pacientes”, salienta.

Desafios

O mapeamento da jornada dos pacientes nos serviços de Saúde, inclusive, é considerado um dos desafios da implantação de tecnologia no setor, segundo o especialista, por ser diversa e extensa, demandar um amplo trabalho de planejamento, ao mesmo tempo em que proporciona diversas oportunidades de melhorias.

Outro ponto que merece atenção quando o assunto é inovação na Saúde é o alinhamento sobre os impactos que as novas tecnologias irão trazer, já que elas são apoiadas por pessoas, que devem estar abertas a mudanças de cultura e processos, demandando planos de comunicação sobre cada uma dessas transformações.

“Além disso, a visão sobre as normas do setor também merece atenção, pois todos os projetos de tecnologia na Saúde também devem levar em conta o valor norteador e a segurança do paciente”, pontua o presidente da Instituição.

Para ele, o Brasil já utiliza diversas tecnologias difundidas no mundo. No entanto, há países que têm vantagens, como a parceria com as *big techs*, facilitadas pela proximidade geográfica e cultural; o 5G ser uma realidade, o que facilita a transmissão de dados entre os dispositivos tecnológicos; e maiores níveis de investimento público e privado, favorecendo o surgimento de *startups* voltadas ao desenvolvimento de tecnologias para o setor da Saúde.

Por isso, a Cooperativa defende que debater e ampliar o conhecimento é o caminho para melhorar a eficiência, a qualidade dos serviços e a evolução da Saúde Digital no País e no ecossistema da Saúde. “Nós, da Unimed Piracicaba, singular do sistema Unimed, acreditamos que a cooperação sempre é capaz de impulsionar a geração de valor para todos. Por meio da colaboração e do compartilhamento de experiências, podemos favorecer o desenvolvimento de soluções que atendam aos interesses de todos, melhorando a jornada dos pacientes nos serviços de Saúde”, conclui. ●



Global Summit APM coloca em pauta o empreendedorismo e a liderança feminina

Cinco líderes do setor da Saúde contaram suas histórias de inspiração para outras mulheres

Ryan Felix*

Crédito: Marcos Mesquita Fotografia

Empreendedorismo e liderança feminina foram alguns dos temas abordados em uma das mesas do Global Summit Telemedicine & Digital Health APM – realizado pela Associação Paulista de Medicina entre os dias 20 e 22 de novembro, no Centro de Convenções Frei Caneca, em São Paulo.

O debate reuniu cinco personalidades femininas que atuam como líderes no setor da Saúde e que compartilharam experiências pessoais e profissionais, além de contarem como é ser mulher em posição de liderança em uma área majoritariamente composta por homens. Isabela Abreu, CEO e fundadora da RedFox Digital, foi quem apresentou; no palco, também estavam Denise Eloi, CEO do Instituto Coalizão Saúde; Jihan Zoghbi, fundadora e CEO da Dr. Tis; Daniella Bahia, diretora médica do Grupo Fleury; e Isabela Santana, psiquiatra e diretora técnica em Psiquiatria na Telavita.

Trajetórias

Jihan Zoghbi contou que vivia com sete irmãos em sua casa no Líbano. Segundo ela, na cultura do país, era comum que meninas se casassem com 15 e 16 anos, mas os sonhos de Jihan eram outros; ela preferiu sair da aldeia na qual vivia para estudar fora, pois lá não havia possibilidade de cursar uma graduação.

“Eu consegui uma bolsa e fui estudar Medicina, mas sempre odiei Biologia, gostava mesmo era de Matemática. No segundo ano, depois de estudar muito, consegui uma bolsa na *American University of Beirut* e fui estudar Matemática. O que mais me deu motivação para fazer essa troca era saber que na minha aldeia somente os homens ensinavam e aprendiam Matemática, e eu queria mostrar que nós mulheres somos tão capazes quanto e queria ensinar as meninas”, relatou Jihan.

Denise Eloi, por sua vez, iniciou sua carreira no setor financeiro na década de 1980, período em que o único cargo oferecido no setor para as mulheres era em datilografia ou atendimento. Foi então que surgiu o conceito de capitalismo sustentável e ela viu uma oportunidade de construir sua carreira e se destacar.

“Eu amo a minha trajetória, mas não dá para romantizar. Fui mãe solo por 28 anos, não foi fácil. Acredito que atualmente deveria haver uma mobilização da sociedade pedindo por políticas públicas que apoiem as mulheres, e uma dessas ações deve ser a criação de boas creches”, pontuou.

Mulheres líderes

Ao ser indagada sobre a implementação da inteligência artificial na Saúde, Daniella Bahia afirma que ainda há

uma aversão a isso, porque pode representar um risco se usada de forma inadequada. “Nos últimos 10 anos, temos trabalhado todos os dias fazendo ajustes. Na Medicina, precisamos testar e ver se funciona para nós. Estamos seguindo neste ritmo de análise. É importante falar que temos que escolher onde e como vamos aplicar a IA, e descartar o que não serve. Precisamos de muita mentoria e ferramentas de apoio. Como mulheres, creio que temos consciência e paciência com esses processos”, respondeu.

Como líder, ela orienta que para garantir que novas tecnologias se implementem na instituição na qual atua, é necessário gerar engajamento de toda a equipe e o estímulo da empatia. Além disso, o desejo de inovação, a estrutura organizacional e a ritualização são pilares que a líder também considera imprescindíveis para o sucesso na Saúde Digital. Em sua opinião, o fato de ser mulher ajuda na conexão com a equipe, no companheirismo e, acima de tudo, agir com resiliência.

De acordo com Isabela Santana, ao longo do curso de Medicina, ela queria se lembrar de que, acima de psiquiatra, ela também seria paciente, pois entendia que se algum dia chegasse a ocupar algum cargo de liderança, por ser mulher, já teria suas habilidades

questionadas e haveria momentos difíceis. “Até hoje, infelizmente, as mulheres ainda são subjugadas a um modelo de trabalho inferior.”

Ela considera que é cobrado o dobro de responsabilidades das mulheres, que se sobrecarregam com duplas ou até triplas jornadas de trabalho. “Esse fenômeno reflete mais em mulheres. Isso fica muito visível, pois essa sobrecarga leva ao adoecimento, ao burnout, as mulheres chegam no limite do limite”, alertou.

Ao finalizar a dinâmica, as profissionais deixaram mensagens de apoio e motivacionais para que outras mulheres se inspirassem. A moderadora do encontro, por exemplo, lembrou da falta de instruções e de ajuda no campo do planejamento profissional que acomete a população feminina, principalmente a periférica. “Elas se veem muito perdidas. São pessoas que têm talento. Então, como mulheres, podemos abrir caminho para essas companheiras”, concluiu Isabela Abreu. •

*Sob supervisão de Giovanna Rodrigues



Manipulação DrogaL desde 1935



Medicamentos Manipulados

feitos sob medida para você.

traga sua receita ou ligue:

0800 7703132

A Rede DrogaL oferece medicamentos feitos sob medida para você, com a certificação de qualidade ISO 9001/2015, garantindo um tratamento eficaz com economia.

Qualidade ISO 9001





O seu atendimento ao cliente é realizado para ele voltar ou buscar alternativa?

Um dia, chegando à clínica de um especialista, a secretária atendeu-me gesticulando, pois estava falando ao telefone e parecendo interessada na conversa com a pessoa.

Perguntei ao médico se ele tinha conhecimento se os pacientes estavam satisfeitos com o atendimento da clínica. Respondeu-me que não sabia, pois ficava o dia todo dentro da sala e, sendo assim, difícil saber

o que acontece no contato diário com os pacientes na recepção.

Em uma outra oportunidade, o consultório era luxuoso e organizado, mas o diagnóstico dado foi vago e me senti frustrado.

A questão que fica é “Quais fatores são relevantes para que o serviço prestado pelos diversos especialistas médicos seja reconhecido pelo usuário como sendo de qualidade?”.

O paciente (cliente), quando entra em uma clínica, tem uma expectativa de como será atendido e depois tem uma percepção da qualidade do atendimento. Neste caso, o profissional da área da Saúde trabalha com a dimensão da percepção que é subjetiva e, portanto, difícil de ser compreendida e, outrossim, de ser atendida.

Portanto, se os profissionais têm uma estratégia clara quanto à filosofia do seu sistema de gestão, isto é, que seja capaz de promover o alinhamento com as pessoas que ali trabalham e de criar um ambiente propício para uma comunicação entre todos, com abertura para sugestões, por exemplo.

Assim, é possível que o atendimento possa ter qualidade. Ou seja, quais valores estão sendo compartilhados entre as pessoas internamente e os pacientes (clientes)? Nomearemos alguns itens para reflexão:

Iniciaremos com “A qualificação e o conhecimento dos colaboradores”, que são fundamentais para entender as demandas e expectativas. Isso pode minimizar a variação introduzida pelo paciente (cliente) no contato face a face. O cliente (paciente) chega trazendo todas as suas angústias e problemas pessoais, para o momento da verdade.

Temos as “Instalações de apoio”, como mobília, computador, revistas e outros que impactam a

percepção de qualidade do serviço a ser prestado. Tem muita atividade nos bastidores, que o paciente não vê, mas que são importantes.

Outro sendo os “Bens facilitadores”, como instrumentos e acessórios usados, cartão de crédito e estacionamento, impactando a percepção de qualidade do serviço a ser prestado. No atendimento, por exemplo, um instrumento utilizado com má aparência pode causar grande impacto na percepção do cliente quanto ao serviço prestado.

Considerando também os “Serviços implícitos”, como ambiente, informações e orientações complementares pertinentes, assim como o sistema de agendamento e acompanhamento pós-atendimento, têm uma impressão relevante no julgamento do cliente.

Finalmente, os “Serviços explícitos (diagnóstico)” são o fator que tem mais relevância no julgamento dos clientes e pacientes. O diagnóstico dado ao cliente é o que orienta e relaciona o possível encaminhamento ao tratamento em si.

Aqui, não estamos cobrindo todos os possíveis aspectos da qualidade dos serviços, mas chamando a atenção para a relevância do assunto para manutenção e retenção dos clientes e pacientes.

O profissional liberal que permanece ocupado com sua atividade profissional, portanto, no contato com o cliente, não pode esquecer que antes ele (cliente) é atendido por outras pessoas em alguma etapa da atividade do atendimento. Nas quais podem estar ocorrendo falhas.

Lembrando que toda vantagem competitiva é temporária! Somente uma constante vigilância sobre o relacionamento global do atendimento pode assegurar a retenção dos clientes e garantir a possível continuidade, com sucesso, da sua atividade profissional. •

Foto: arquivo pessoal



Luiz Carlos Di Serio

Professor titular da FGV-EAESP, consultor e palestrante nas áreas de Inovação e Competitividade



Eliana Zanatta

Psicóloga clínica, consultora e palestrante

ASSASSINOS DA LUA DAS FLORES

O ÉPICO DE SCORCESE!

No mês de maio em Oklahoma, em uma determinada noite, as pequenas flores roxas se partem de seus galhos e se espalham pelo solo abrindo espaço para plantas maiores crescerem ali. Essa é a noite da Lua que mata as Flores...

Baseado no livro homônimo de David Grann, jornalista investigativo que enveredou para o romance com grande sucesso, *Assassinos da Lua das Flores* conta a saga do período conhecido como o “Reinado do Terror”, que se passa no estado de Oklahoma no início do século 20, com uma série de assassinatos indígenas misteriosos envolvendo a tribo Osage e que coincidem com o nascimento do então embrionário FBI.

Não se vê o tempo passar ao longo das três horas e meia de duração do filme, tão envolvente, bela e intrigante Scorsese consegue fazer dessa história verídica. Com um roteiro muito bem elaborado a quatro mãos com Eric Roth, Scorsese compõe aqui sua obra prima. Fui vê-lo três vezes nos cinemas, tão

soberbo e hipnótico me pareceu, e não pretendo parar por aí.

Incrível que essa história tão peculiar tenha sido tão pouco retratada antes. Talvez ela estivesse esperando por alguém do gabarito de Scorsese para contá-la, no auge juvenil dos seus 80 anos de idade. Pensar que o povo Osage ocupava quatro estados americanos: Kansas, Arkansas, Missouri e Oklahoma até ser gradativamente empurrado para um cantinho ao norte de Oklahoma, não faz imaginar que naquele solo arenoso pudesse existir tanto ouro negro capaz de tornar aquela nação a mais rica per capita que já tenha existido no Planeta.

E vale aqui um parênteses para ressaltar que, a cena em que o petróleo jorra pela primeira vez, certamente entrará para os anais como uma das mais belas que o cinema já produziu.

Toda essa riqueza acabou trazendo especuladores para o cerne do território Osage, mas não só em busca

de trabalho. As concessões apenas eram passadas aos herdeiros e o casamento era uma das formas de se usufruir legalmente daquela riqueza toda. Depois de casados, acabar com a vida do parceiro era o caminho encontrado para se receber a herança. E assim teve início o longo "Reinado de Terror" que tantas vidas indígenas ceifou.

O filme conta como Ernest Burkhart, sobrinho do suposto benfeitor da nação Osage, William King Hale, se casa com Mollie, uma indígena herdeira de grande riqueza, e se põe em busca de dizimar toda a sua família, porém, a tempo do FBI conseguir salvá-la.

Di Caprio é Ernest, talvez no seu melhor trabalho, dando vida a um sujeito multifacetado, que não se sabe ao certo se é vítima do tio ou algoz da esposa. De Niro é Hale, este sim, o grande vilão da história, magnificamente interpretado em toda a sua maldade inequívoca, também em um dos melhores momentos de sua tão esplendida carreira.

E apesar de ser difícil competir com essa dupla, a cereja do bolo fica mesmo é com Lily Gladstone, ela mesma descendente nativa americana, embora não Osage, mas que faz uma Mollie soberba, capaz de enternecer só com seu olhar, trazendo uma mulher de poucas mas sábias palavras, confiante no amor de seu esposo mas, ao mesmo tempo, apavorada com a morte lhe rondando o tempo todo.

O manejo respeitoso da cultura indígena também é uma forma arrebatadora de homenagem de Scorsese à nação Osage. Outra cena esplêndida é quando Mollie pede a Ernest que se cale para que possam ouvir melhor o poderoso rugir da tempestade lá fora, começando assim a mostrar ao então futuro esposo todo o seu apreço e respeito pelo Planeta, que a cultura indígena tanto valoriza.

É por cenas assim, magistralmente apoiadas na interpretação de Gladstone, acima de tudo, que o filme é um convite ao deleite. E graças também à fotografia deslumbrante de Rodrigo Prieto, em que as chamas de um incêndio prenunciam o queimor na consciência do marido Ernest matando a esposa amada aos poucos.

Enfim, faltam-me palavras para explicar o quanto gostei deste filme. Talvez porque minha filha acabe de ser admitida como professora na Oklahoma State University e vá viver em Sillwater, pequena cidade bem próxima do Condado Osage, ou porque a beleza do lugar tenha me entorpecido e seja um convite irresistível. Ou talvez, ainda, porque nosso mundo ande necessitado de contar histórias assim, que revivam nossos erros passados para que possamos administrar melhor nosso presente e assim, quem sabe, vislumbrar um futuro encorajador.

Fato é que não se pode perder filmes assim. Tão encantada fiquei que até o livro já li e também recomendo. Em Piracicaba, o filme já saiu de cartaz, mas você vai poder apreciar essa obra prima pelo streaming em breve, pois trata-se de produção da Apple com a Paramount, e que logo deve estar disponível pela Apple TV ou Paramount. O único conselho que preciso deixar é: não perca!! Viva Scorsese!!! •



Fotos: arquivo pessoal

Mariangela Di Donato Catandi

CRM-SP: 57.257 | RQE-SP: 13.913 e 116.967
Otorrinolaringologista, Médica de Família e
Comunidade, Professora da Faculdade de Medicina
da Anhembi Morumbi/Campus Piracicaba e Cinéfila



Saúde de qualidade
para **você** e **sua família!**

Planos diferenciados de saúde com
atendimento nos **maiores hospitais da região.**

ANS - nº 312282 Resp. Técnico: Dr. Hamilton A. Bonilha de Moraes - CRM 51466

19 3437.3770
0800 770 3770

www.intermedici.com.br



Previsão orçamentária de 2024 é aprovada

No dia 30 de novembro, a Associação Paulista de Medicina – Piracicaba realizou uma Assembleia Geral Ordinária para a apresentação da proposta orçamentária referente ao exercício de 2024.

No evento, o presidente da Regional, Douglas Koga, e os demais membros da Diretoria aproveitaram para discutir sobre medidas que visam fortalecer o associativismo na região. A cerimônia contou ainda com a divulgação do balanço financeiro de janeiro a outubro de 2023.



Secretaria de Saúde abre credenciamento para médicos e instituições

Até o dia 24 de janeiro, a Secretaria de Saúde de Piracicaba credenciará hospitais, clínicas e médicos especialistas para atuarem na rede municipal de Saúde.

A prestação de serviço é de até 12 meses, e entre as funções que deverão ser desenvolvidas estão consultas, cirurgias e exames. Para mais informações, [clique aqui](#).



Douglas Koga fala sobre tabagismo em programa de rádio

No dia 24 de outubro, o presidente da APM Piracicaba, Douglas Koga, participou de um programa de rádio (que também é transmitido pelo YouTube), no qual falou sobre os riscos e consequências que o tabagismo traz para a saúde do indivíduo.

Em um dos trechos, salientou: “Ninguém quer ter derrame, doença pulmonar, mas se não atuam para evitar isso, fica difícil controlar. Há também coisas que nós não conseguimos evitar, como os fatores genéticos, mas o cigarro é algo controlável e que diminui consideravelmente o número de doenças se deixar de usar.” Veja o conteúdo completo neste [link](#).

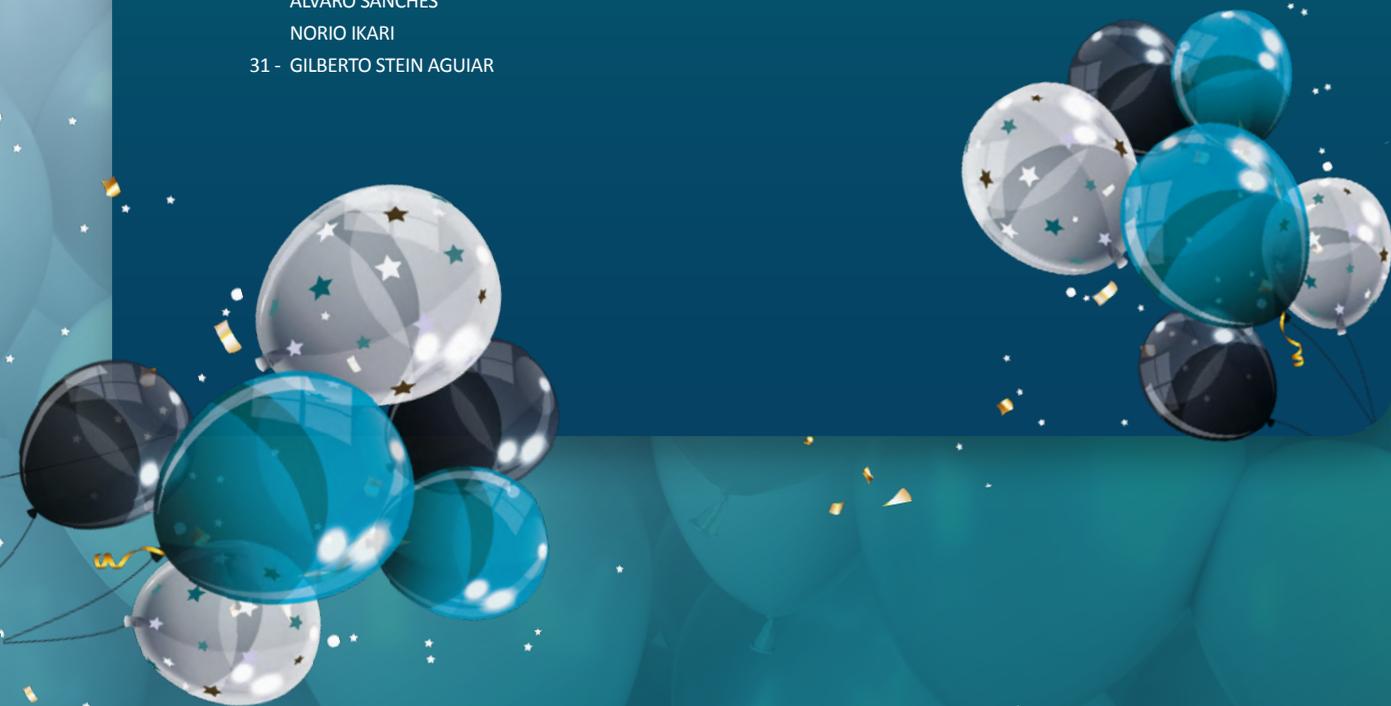
Feliz Aniversário

JANEIRO

- 06 - SÉRGIO TAINO
- 10 - HIGINO TIAKI YATSUDA
JORGE BERTOLDI JR.
MARCELO BARBOSA RODRIGUES COSTA
- 12 - ALEXANDRE FISCHER DE OLIVEIRA
- 15 - NILSON MACHADO
- 16 - JOÃO AMAURICIO PAULI
- 17 - VALTER ANTONIO INFORCATO
- 19 - LEGARDETH CONSOLMAGNO
PAULO SEBASTIAO Q. RIBEIRO
- 21 - EDSON ROBERTO RODRIGUES COSTA
JACOB BERGAMIN FILHO
- 23 - FERNANDO CESAR SERAFIM
- 26 - HAMILTON A. BONILHA DE MORAES
JOSÉ EDUARDO MELLO AYRES
LUDMILA MARIE WEISS ALOISI
- 28 - 28/01 PEDRO SOUZA CAMPOS NETO
RAFAEL GUENA JARDIM DE CAMARGO
- 29 - ALCIONE MOYA APRILANTE
ALVARO SANCHES
NORIO IKARI
- 31 - GILBERTO STEIN AGUIAR

FEVEREIRO

- 02 - LUIZ ROBERTO CESAR CARDIA
- 04 - MARCELO OCTAVIO FERNANDES DA SILVA
- 06 - FÁBIO MILTON GOBBATO JÚNIOR
- 08 - JOÃO VALCIR PRATTI
MARIA DA GRAÇA LARA DIAS
- 12 - OSWALDO OKUSU
- 13 - CARLOS AUGUSTO F. SALLES
- 14 - CLAUDIO LYSIAS COSTA VIEIRA
- 15 - LUIS ANTONIO LOPEZ CAERO
RICARDO TEDESCHI MATOS
- 19 - JUSSIEU ROBERTO F. SIQUEIRA
- 24 - HEITOR POMPERMAYER FILHO
- 25 - FELIPE TONILO
- 26 - OSMAR ANTONIO GAIOTTO JR.



DOMANDO O LEÃO

Confira três opções de planejamento financeiro que podem se transformar em dedução no Imposto de Renda



O ano está acabando e, em poucos meses, chegará o período para a declaração do Imposto de Renda. Ainda há tempo de contratar planos e produtos que, além de contribuir com o planejamento financeiro e com a proteção familiar, ajudam você a reduzir o imposto devido ou aumentar a sua restituição.

- Invista no seu futuro

Quando você contrata um plano de previdência privada PGBL (Plano Gerador de Benefício Livre), além de planejar a aposentadoria, é possível descontar até 12% do valor da

sua renda bruta anual no Imposto de Renda. Por exemplo, se ao final de um ano a sua renda bruta foi de R\$ 120.000, você poderá deduzir até R\$ 14.400 em valores pagos nas contribuições do seu plano de previdência. Esse benefício pode ser usufruído por quem faz a declaração completa.

- Cuide do seu patrimônio

Como ficaria a sua saúde financeira se você ficasse impedido de trabalhar por uma invalidez permanente? O seguro Renda por Invalidez é um plano que prevê o pagamento de uma renda vitalícia, caso ocorra uma invalidez total e permanente até os 70 anos de idade.

Nesse plano, também é possível deduzir as contribuições da sua base tributável até o limite de 12% da renda bruta anual.

- Proteja a sua família

Mas, e no caso de uma ausência precoce? A sua família estaria preparada financeiramente para manter o padrão de vida? Outra forma de planejamento financeiro é a proteção Pensão por Morte, plano com cobertura vitalícia que, em caso de falecimento, prevê o pagamento de uma renda por 5, 10 ou 15 anos às pessoas indicadas pelo participante. Você também pode aproveitar esse seguro de vida para se beneficiar no Imposto de Renda, sendo possível deduzir as contribuições da sua base tributável até o limite de 12% da renda bruta anual.

Comece a planejar o seu futuro.

Entre em contato com a MAG Seguros pelo telefone (19) 3433-8511 e solicite uma consultoria sem compromisso com nossos corretores parceiros.